



CARTA DE SERVICIOS

2021/2023

DEL INSTITUTO
SOCIAL DE LA
MARINA



DEPOSITO LEGAL: M-3612-2021

NIPO: 123-21-011-3

NIPO WEB: 123-21-017-6

<http://www.seg-social.es>

<https://sede.seg-social.gob.es>



CARTA DE SERVICIOS

2021/2023

DEL INSTITUTO
SOCIAL DE LA
MARINA



ÍNDICE

06 INTRODUCCIÓN

I. DATOS
IDENTIFICATIVOS Y
FINES DEL INSTITUTO
SOCIAL DE LA MARINA

08

09 II. RELACIÓN DE
SERVICIOS PRESTADOS

III. DERECHOS DE LOS
CIUDADANOS

15

17 IV. PARTICIPACIÓN
DE CIUDADANOS Y
USUARIOS

V. NORMATIVA
REGULADORA

18

25

VI. PRESENTACIÓN
DE QUEJAS Y
SUGERENCIAS SOBRE
EL FUNCIONAMIENTO
DE LOS SERVICIOS

VII. COMPROMISOS DE
CALIDAD

26

32

VIII. SISTEMAS DE
ASEGURAMIENTO DE
CALIDAD

IX. INDICADORES PARA
EL SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN DEL
CUMPLIMIENTO DE LOS
COMPROMISOS

34

37

X. MEDIDAS DE
SUBSANACIÓN

XI. MEDIDAS PARA LA
IGUALDAD EFECTIVA
DE MUJERES Y
HOMBRES

38

39

XII. DIRECCIONES
POSTALES,
TELEFÓNICAS Y
ELECTRÓNICAS

DIRECCIONES
POSTALES,
TELEFÓNICAS Y
ELECTRÓNICAS

46

49

OTROS DATOS
DE INTERÉS



CARTA DE SERVICIOS

2021/2023

DEL INSTITUTO
SOCIAL DE LA
MARINA





INTRODUCCIÓN

Carta de Servicios 2021/2023

El Instituto Social de la Marina (ISM) se encuentra comprometido con un proceso de gestión de la calidad en su organización, iniciado ya en 2000, con la realización de diversas actuaciones, hoy integradas en el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, establecido por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Todas las acciones desarrolladas en materia de calidad -evaluaciones conforme al Modelo de Excelencia EVAM, autoevaluaciones conforme al Modelo Europeo de Excelencia EFQM, implantación de un sistema de gestión de la calidad con arreglo a normas ISO en determinados ámbitos, implementación de las acciones de mejora derivadas de todo ello, etc.- se dirigen a la mejora continua en la prestación de servicios a las personas trabajadoras del sector marítimo-pesquero, dentro de un sistema de gestión de la calidad total, y con la intención decidida de continuar extendiendo, sistematizando e incorporando todas estas actuaciones de mejora de la calidad en la cultura del ISM.

Además su gestión debe cumplir estándares de calidad específicos establecidos en los convenios internacionales y se ha adaptado a los nuevos medios disponibles en la actualidad para dar servicio al colectivo. En este sentido en 2015 se aprobó la Ley 47/2015 de 21 de octubre reguladora de la protección social de las personas trabajadoras del sector marítimo pesquero.

En este contexto se presenta este documento de compromiso con los ciudadanos adoptado por las personas que prestamos servicios en el ISM, compromiso que se deriva de su misión, visión y valores, tal como los entendemos, expresados formalmente en la Resolución de 6 de julio de 2020, del Director del Instituto, por la que se procede a la aprobación de las respectivas definiciones:

01

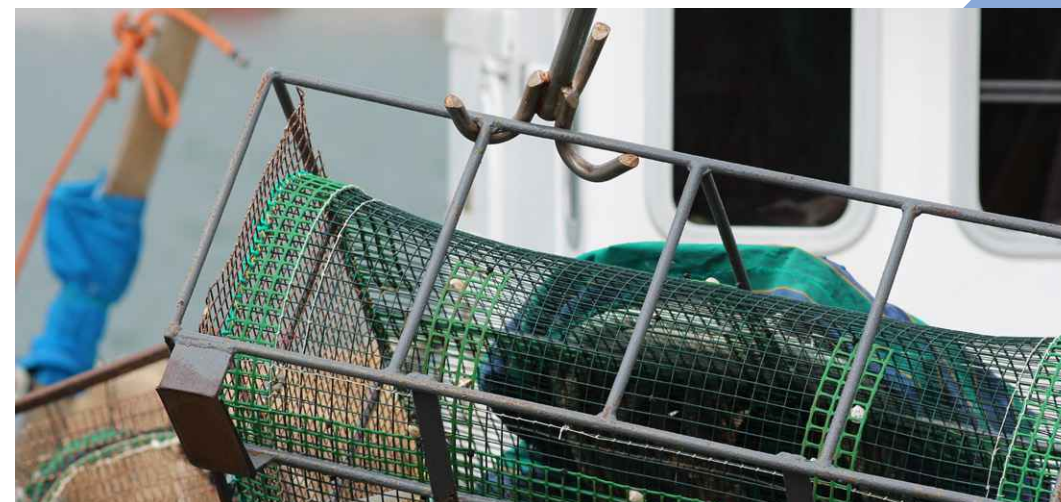
MISIÓN

Es misión del Instituto Social de la Marina la protección social integral a las personas trabajadoras del sector marítimo mediante la formación profesional marítima y sanitaria, la atención sanitaria -preventiva en tierra y asistencial a bordo y en el extranjero-, y la gestión de su Régimen Especial de Seguridad Social.

02

VISIÓN

El Instituto Social de la Marina persigue ser el referente en la protección social y promoción profesional de los trabajadores del sector marítimo-pesquero a nivel nacional e internacional, y ser reconocido por sus usuarios como una organización excelente, cuya prioridad sea la satisfacción de las necesidades y expectativas del sector.



03

VALORES

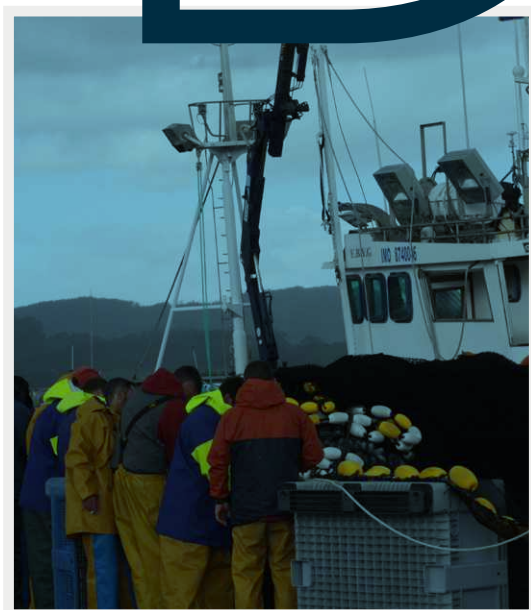
El ISM se reconoce en los siguientes valores corporativos:

- Profesionalidad, integridad y especialización de las personas de la organización, reflejadas en un profundo conocimiento del sector para el que trabajan.
- Proximidad y orientación al usuario, tradicionalmente ejercida a través de la red local de la organización, los buques asistenciales y de apoyo logístico y los centros asistenciales en el extranjero.
- Eficacia y eficiencia de las personas en la prestación de servicios al sector, apoyadas en la búsqueda de la mejora continua y la excelencia en la gestión.
- Innovación, modernización y adecuación a las nuevas tecnologías, todo ello en línea con la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible aprobados por Naciones Unidas.



I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA

Carta de Servicios 2021/2023



En virtud de las normas que regulan su régimen jurídico, el ISM se constituye como una Entidad de ámbito nacional de derecho público, con personalidad jurídica propia, que actúa bajo la dirección y tutela del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, adscrita a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, y que tiene una doble dimensión de competencias: como organismo encargado de la atención social del sector marítimo-pesquero, tanto en España como en el extranjero, y como entidad gestora del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar.

1. En el ámbito central: la Dirección, como órgano de dirección y gestión de la que dependen las Subdirecciones Generales de Acción Social Marítima y de Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, y la División de Administración y Análisis Presupuestario.
2. En la periferia: 25 direcciones provinciales de las que dependen, a su vez, 96 direcciones locales, distribuidas en número variable según la provincia.

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Carta de Servicios 2021/2023

Al ISM, como organismo específico y unitario de gestión y protección de los trabajadores del mar, le corresponden las competencias y funciones que se resumen a continuación:

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL MAR:

En colaboración con la Tesorería General de la Seguridad Social:

- La inscripción de empresas y la asignación de código de cuenta de cotización principal.
- La apertura, variación y baja de códigos de cuenta de cotización.
- La afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de los trabajadores del mar.
- La asignación de número de Seguridad Social.
- La información sobre el ámbito subjetivo de aplicación del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, sobre los requisitos y documentación necesarios para proceder a tramitar los movimientos de

inscripción, afiliación, altas y bajas, así como asesoramiento personalizado en la cumplimentación de los modelos de solicitud.

- El trámite y resolución de convenios especiales del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar.
- La emisión de certificados de situación y de vida laboral.
- La recaudación y el control de la cotización del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar.

El Reconocimiento y mantenimiento del derecho a prestaciones de:

- Asistencia sanitaria.
- Jubilación.
- Incapacidad permanente: parcial, total para la profesión habitual, absoluta, gran invalidez y lesiones permanentes no invalidantes.
- Muerte y supervivencia: viudedad, orfandad, favor de familiares y auxilio por defunción.



- Incapacidad temporal, nacimiento y cuidado de menor, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural, corresponsabilidad en el cuidado del lactante, cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Prestación contributiva de desempleo, subsidio, subsidio extraordinario de desempleo y renta activa de inserción, expedientes de regulación de empleo temporal (ERTE), así como la prestación por cese de actividad.
- La revalorización anual de las pensiones de los beneficiarios del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar.
- Estudios previos de jubilación y de informes de bonificación de edad por aplicación de coeficientes reductores de la edad de jubilación.
- Comunicaciones personalizadas sobre las modificaciones y variaciones de prestaciones en vigor y su causa.
- Certificaciones de prestaciones reconocidas y de retenciones practicadas sobre las mismas.
- Emisión de la tarjeta sanitaria europea y de formularios de derecho a asistencia sanitaria prestada en otros Estados al amparo de instrumentos internacionales de Seguridad Social.
- Reembolsos -a particulares o entre instituciones competentes- por la asistencia sanitaria prestada en otros Estados al amparo de instrumentos internacionales de Seguridad Social.
- Información sobre las distintas prestaciones y sus condiciones de acceso, así como asesoramiento personalizado en la cumplimentación de los modelos de solicitud.
- Información sobre servicios prestados y presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones presencialmente o a través del registro electrónico de la Sede Electrónica de la Seguridad Social.

Como Organismo Intermedio de Gestión del Programa Operativo del Fondo Europeo Marítimo y de Pesca:

- La tramitación y resolución de ayudas por paralización de actividades pesqueras, en virtud de delegación de competencias Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.

EMPLEO:

- En las comunidades autónomas de Canarias y Madrid, así como en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla -donde las políticas activas de empleo gestionadas por el ISM no han sido transferidas-, la realización de las actividades relativas al empleo en el sector marítimo: intermediación en el mercado laboral, registro de contratos, demandas de empleo, acciones de orientación, formación ocupacional, etc.

ASISTENCIA SANITARIA:

- La asistencia sanitaria de los trabajadores del mar y sus beneficiarios en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

MEDICINA ASISTENCIAL:

- Asistencia socio-sanitaria integral a los trabajadores del mar en aguas internacionales (tratamiento y seguimiento médico, atención social y, en su caso, repatriación y evacuación de tripulantes), a través de los Centros Asistenciales del ISM en: NOUADHIBOU (Mauritania), DAKAR (Senegal), MAHE-VICTORIA-NEW PORT (Seychelles) cuyo médico se desplaza hasta DIEGO SUAREZ (Madagascar) para prestar asistencia médica a la flota y WALVIS BAY (Namibia) y a través del Centro Radiomédico.
- Prestación mutua de asistencia sanitaria a la flota pesquera de bandera española que faena en el Índico y los buques de la Armada, en cooperación con el Centro Radio Médico Español y el Centro Asistencial, en el extranjero, de Seychelles, para lo que se cuenta con el con-



venio de colaboración suscrito en 2017 entre el Ministerio de Defensa y el Instituto Social de la Marina.

- Atención por consulta radiomédica, sin limitación geográfica, por facultativos propios, con el apoyo de tecnologías de telemedicina para la recepción de imágenes y datos clínicos. Servicio disponible las 24 horas del día, ininterrumpidamente, los 365 días del año.
- Asistencia sanitaria, marítima y de salvamento a los trabajadores del mar, a través de los buques asistenciales del ISM, que se sitúan en las zonas de mayor concentración de flota española, brindando una atención sanitaria y técnica "in situ" a cualquier barco que lo solicite y que se encuentre dentro de su zona de operaciones.

El buque Esperanza del Mar viene operando, desde el 14 de abril de 1982, en la costa occidental de África al sur de las islas Canarias y

entre las Islas Azores y el Golfo de Vizcaya, en diferentes caladeros de pesca en función de la mayor concentración de buques. Desde junio de 2019 viene operando también por el Atlántico Norte y entre las Islas Azores y el Golfo de Vizcaya. Tiene su base en el puerto de Las Palmas.

El buque Juan de la Cosa, heredero de los barcos de apoyo que, desde 1992, prestaron servicio en las sucesivas campañas de Asistencia Médica Embarcada (AME), opera desde el 20 de julio de 2006 en el Atlántico Norte y entre las islas Azores y el Golfo de Vizcaya, dependiendo de la evolución de las campañas de pesca de anchoa, bonito y pez espada y su base se encuentra en el puerto de Santander.

Ambos buques prestan los siguientes servicios de carácter sanitario, marítimo y de salvamento:

- Asistencia sanitaria mediante consulta telemática a los buques que lo soliciten.



- Asistencia sanitaria a bordo de los buques solicitantes cuando la situación lo requiera, mediante la presencia del personal sanitario que se considere adecuado y con la ayuda del material médico portátil que sea preciso.
- Asistencia sanitaria a bordo de los propios buques asistenciales para consulta ambulatoria u hospitalización, cuando así se aconseje por los médicos y las condiciones meteorológicas y técnicas lo permitan.
- Intervenciones quirúrgicas menores y otras acciones terapéuticas que conduzcan a la curación o, en su caso, a la estabilización clínica para el traslado a centros hospitalarios en tierra.
- Evacuaciones de los pacientes que lo precisen, en el puerto que el capitán, con el asesoramiento de los médicos, considere más conveniente, con la colaboración de los co-

rrespondientes Centros de Coordinación de Salvamento -Marine Rescue Coordination Centers- (MRCC), la Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR), el Servicio Aéreo de Rescate (SAR), los centros asistenciales del ISM en el extranjero y las autoridades consulares españolas.

- Información sobre uso, revisión y mantenimiento de los botiquines a bordo, así como sobre profilaxis ante enfermedades importantes y en materia de prevención de riesgos.
- Asistencia marítima -buceadores, aguada, combustible, reparaciones, electricidad y/o propulsión- a los buques que lo requieran, cuando esté afectada su seguridad y las condiciones meteorológicas y técnicas lo permitan.

Estos servicios se prestan atendiendo las reglamentaciones nacionales e internacionales vigentes.



MEDICINA PREVENTIVA:

- Reconocimientos médicos de embarque marítimo (RMEM).
- Verificación de las condiciones higiénico-sanitarias de las embarcaciones.
- Educación e información sanitaria de los trabajadores del mar, incluyendo campañas de divulgación, prevención y promoción de la salud.
- Campañas de vacunación a trabajadores del mar en Centros de Sanidad Marítima.
- Estudios epidemiológicos.
- Comunicación de la proximidad de la caducidad de la validez del reconocimiento en vigor.

REVISIÓN DE BOTIQUINES:

- Revisión y control de la actualización del contenido y de la conservación de todos los tipos de botiquines que deben llevar a bordo las embarcaciones.
- Información y sensibilización para impulsar la revisión, uso y actualización del contenido de los botiquines a bordo.
- Facilitación de documentación sanitaria relativa al botiquín a bordo (documentos de control de los contenidos de los botiquines, libro de registro de administración de fármacos a bordo, Guía Sanitaria a Bordo, etc.).
- Convocatoria anual de ayudas económicas para la dotación de botiquines.

FORMACIÓN SANITARIA:

- Impartición de cursos de Formación Marítima Sanitaria:
 - Específica Inicial.
 - Específica Avanzada.
 - Para actividades subacuáticas.

- Primeros auxilios (certificado de Formación Básica).
- Homologación de centros privados para impartir formación sanitaria específica.
- Expedición de certificados de formación sanitaria específica.
- Edición de libros de texto y soportes audiovisuales digitales como apoyo didáctico.
- Comunicación de la proximidad de la caducidad de la validez del certificado de formación sanitaria en vigor.

FORMACIÓN MARÍTIMA:

- Divulgación del Plan Anual de Formación, (a través de la página web de la Seguridad Social, folletos, revista Mar), que contendrá la relación de cursos a impartir y su duración, con indicación del lugar de desarrollo.
- Asesoramiento y orientación al trabajador del mar en materia de formación marítimo pesquera.
- Impartición de la formación necesaria para desarrollar la actividad laboral en el sector marítimo pesquero, en los centros que conforman la red formativa del ISM (Instituto de Formación Profesional Marítimo Pesquera de Las Palmas de Gran Canaria, direcciones provinciales y locales, centros nacionales de formación.).
- Emisión del certificado acreditativo de haber superado la acción formativa a efectos de su presentación, en su caso, ante el Organismo que corresponda para su convalidación u homologación.
- Desarrollo de las actividades educacionales propias de los niveles de enseñanza reglada (Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior) en el Instituto de Formación Profesional



Marítimo-Pesquera del ISM en Las Palmas de Gran Canaria.

ACCIÓN SOCIAL:

- La asistencia a los trabajadores del mar, especialmente en caso de abandono de tripulantes por empresas insolventes, tanto en puerto español como extranjero, apresamientos, naufragios y otros análogos, así como la atención al marino emigrante en buques extranjeros o plataformas petrolíferas.
- La atención social a los trabajadores del mar y a sus beneficiarios en territorio nacional, en la Comunidad Autónoma de Madrid, así como en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, en que esta función aún no ha sido transferida. Asimismo, hospederías para alojamiento de marineros en tránsito en las ciudades de Ceuta y Melilla y en el centro asistencial de Walvis Bay.

PUBLICACIONES:

- La edición y distribución de publicaciones, unitarias y periódicas, en formato papel y electrónico -con destino a los trabajadores y empresas del sector marítimo y pesquero-, como medio idóneo para dar a conocer la actividad institucional, y como apoyo a los servicios que presta. Entre ellas: Revista Mar, Plan de Formación Profesional Marítima y Sanitaria, Guía Sanitaria a Bordo y campañas divulgativas.
- La difusión de campañas específicas de información sobre cuestiones determinadas, de interés para el sector marítimo pesquero.
- La edición y distribución de publicaciones de carácter divulgativo, en formato papel y electrónico, relativas a la gestión de empresarios, trabajadores y pensionistas del Régimen Es-

pecial de los Trabajadores del Mar. Entre ellos: Sistema RED, administración electrónica y notificaciones telemáticas, Reformas del trabajo autónomo (Ley 6/2017, de 24 de octubre), Permisos y prestaciones para el cuidado y atención de menores, Guía sobre modalidades de jubilación contributiva.

- La publicación de manuales corporativos de los cursos impartidos según el Convenio STCW, para su entrega telemática a los alumnos y profesores. Con el fin de contribuir a la formación y promoción profesional de los trabajadores del mar, así como elevar su nivel de cualificación y competencia profesional, el Instituto Social de la Marina ha creado una línea editorial con manuales de formación profesional marítima y sanitaria.
- Para su difusión, el Instituto Social de la Marina pone a su disposición la plataforma digital para la gestión de las publicaciones del Instituto Social de la Marina, ISMARINA PUBLICACIONES, que es una biblioteca donde se pueden encontrar todo tipo de publicaciones, tanto gratuitas como son las guías, vídeos y la Revista MAR, como de pago en el caso de los manuales de los diferentes cursos que imparte la Entidad.

INFORMACIÓN:

Se facilita información sobre los fines y competencias del Organismo, en general, así como sobre los derechos de los ciudadanos y el modo de hacerlos valer, a través de distintos medios, tanto en la Oficina de Información Administrativa, de la sede central de la Entidad, como en los distintos centros y dependencias, provinciales y locales, de la misma.

Asimismo, la información indicada se facilita también en la web de la Seguridad Social: <http://www.seg-social.es>.



III.



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Carta de Servicios 2021/2023

Los derechos en materia de seguridad social de los trabajadores del mar y de sus familiares se encuentran regulados tanto en la normativa general del Sistema, como en la específica del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, que se relaciona en el apartado V de esta Carta de Servicios, así como, los derechos de los ciudadanos usuarios de los servicios del ISM.

Así, los ciudadanos usuarios tienen derecho a:

- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos y/o técnicos que las disposiciones vigentes impongan para el trámite de las prestaciones, certificados, reconocimientos médicos previos al embarque y cualquier otro trámite que soliciten.
- Conocer el nombre del empleado público que les atienda.

- Ser atendidos, directa y personalmente, con respeto y deferencia en todas las oficinas del ISM.
- Ser atendidos en la lengua que elijan de entre las que sean oficiales en la comunidad autónoma en que se encuentre la oficina del ISM a que se dirijan.
- No ser obligados a presentar documentos que ya obren en poder de la Administración.
- Ser auxiliados, en su caso, en la cumplimentación de los impresos necesarios para el acceso a las prestaciones gestionadas por el ISM.
- Conocer en todo momento la situación administrativa de cualquier expediente en el que se tenga legítimo interés.
- Ser notificado en el transcurso de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud respectiva, sobre el plazo máximo de resolu-



ción y los efectos del silencio administrativo.

- Recibir información de interés general por medios telefónicos, informáticos y electrónicos.
- Presentar reclamaciones, sin el carácter de recursos administrativos, sobre el funcionamiento de las dependencias del ISM.
- A relacionarse con el ISM por medios electrónicos y a ser asistidos en el uso de los mismos.

Además, en relación con las normas de prevención de riesgos y de seguridad y salud en los centros de trabajo, los ciudadanos son acreedores a:

- Tener seguridad en los accesos a las oficinas y demás dependencias de la Entidad mediante

la existencia de planes de autoprotección que permitan una protección integral ante situaciones de emergencia.

Igualmente, los ciudadanos tendrán garantizada:

- La igualdad de oportunidades, la no discriminación por razón de discapacidad y la accesibilidad universal.
- La igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, mediante la eliminación de la discriminación por razón de sexo.

Por último, los ciudadanos, en su relación con el ISM, tienen derecho a que les sean respetados los datos de carácter personal que obren en el mismo como consecuencia de la prestación de sus servicios.

IV. PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS

ARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS

Carta de Servicios 2021/2023

La participación de ciudadanos y usuarios en el ISM se lleva a cabo a través de los órganos superiores de participación y control de la gestión -el Consejo General, su Comisión Ejecutiva y las Comisiones Ejecutivas Provinciales-, en los que, además de la Administración, están representadas las organizaciones empresariales, sindicales y corporaciones de derecho público del sector marítimo pesquero.

Por otra parte, los ciudadanos en general, y más concretamente los usuarios de los servicios gestionados por el ISM, podrán colaborar en su mejora a través de los siguientes medios:

- a. Formulación de quejas y sugerencias, de acuerdo con lo que se expone en el apartado VI.
- b. Expresión de opiniones a través de los cuestionarios de evaluación a los que se refiere el apartado VIII.
- c. Expresión de opiniones en las encuestas periódicas que se realicen sobre el grado de satisfacción de los usuarios sobre los distintos servicios prestados por la Entidad y la forma de prestación de los mismos, así como sobre sus necesidades y expectativas al respecto.





V.

NORMATIVA REGULADORA

Carta de Servicios 2021/2023

En el presente apartado se hace solo una breve referencia a la normativa básica de cada uno de los epígrafes que se citan. Para consultar la legislación aplicable, directa o subsidiariamente, a las prestaciones y servicios gestionados por el ISM, se puede acudir a la página web de la Seguridad Social <http://www.seg-social.es> o a la sede electrónica de la Seguridad Social <https://sede.seg-social.gob.es>.

NORMATIVA BÁSICA GENERAL:

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE 02-10-2015).
- Ley 47/2015, de 21 de octubre, reguladora de la protección social de las personas trabajadoras del sector marítimo pesquero (BOE 22-10-2015).
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE 10-11-95).
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE 6-12-2018).

- Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (BOE 3-12-2013).
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE 23-03-2007).
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (BOE 9-11-2017).
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera (BOE 30-04-2012).
- Ley de Presupuestos Generales del Estado para cada ejercicio.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano en la Administración General del Estado (BOE 4-03-1996).
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE 03-09-2005).
- Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado (BOE 24-03-2007).

NORMATIVA BÁSICA DE SEGURIDAD SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL MAR:

- Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado mediante Real Decreto-Legislativo 8/2015, de 30 de octubre (BOE 31-10-2015).

- Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social (BOE 02-08-2011).
- Real Decreto 1311/2007, de 5 de octubre (BOE 24-10-2007), por el que se establecen nuevos criterios para determinar la pensión de jubilación del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar.
- Reglamento (CE) 883/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004 sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social y Reglamento (CE) 987/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009 por el que se adoptan las normas de aplicación del Reglamento (CE) 883/2004, sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social.
- Reglamento (UE) n° 1231/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010 por el que se amplía la aplicación del Reglamento (CE) n° 883/2004 y el Reglamento (CE) n° 987/2009, a los nacionales de terceros países que, debido únicamente a su nacionalidad, no estén cubiertos por los mismos.
- Convenios bilaterales de Seguridad Social suscritos por España con los siguientes países: Andorra, Argentina, Australia, Brasil, Cabo Verde, Canadá, Chile, China, Colombia, Corea, Ecuador, Estados Unidos, Filipinas, Marruecos, Méjico, Paraguay, Perú, Rusia, Túnez, Ucrania, Uruguay, Venezuela, República Dominicana, Colombia y Japón.
- Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social de 10 de noviembre de 2007 y su Acuerdo de Aplicación (BOE de 08-01-2011).

- Real Decreto 84/1996, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General sobre inscripción de empresas, afiliación, altas y bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social (BOE de 27-02-1996).
- Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre,



por el que se aprueba el Reglamento General sobre Cotización y Liquidación de otros derechos de la Seguridad Social (BOE de 25-01-1996).

- Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social (BOE de 25-06-2004)

NORMATIVA BÁSICA DE DESEMPLEO Y DE CESE DE ACTIVIDAD:

- Ley 32/2010, de 5 de agosto (BOE 06-08-2010), por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.
- Real Decreto 625/1985, de 2 de abril (BOE 07-05-1985), por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto, de Protección por Desempleo (BOE 04-08-1984), que lo considera vigente en lo no expresamente derogado.
- Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre (BOE 05-12-2006), por el que se regula el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo.
- Real Decreto 1541/2011, de 31 de octubre (BOE 01-11-2011), por el que se desarrolla la Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.

NORMATIVA BÁSICA DEL FONDO EUROPEO MARÍTIMO Y DE PESCA:

- Reglamento (UE) n° 508/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativo al Fondo Europeo Marítimo y de Pesca, y por el que se derogan los Reglamentos (CE) n° 2328/2003, (CE) n° 861/2006, (CE) n° 1198/2006 y (CE) n° 791/2007 del Consejo, y

el Reglamento (UE) n° 1255/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo.

- Real Decreto 1173/2015, de 29 de diciembre, de desarrollo del Fondo Europeo Marítimo y de Pesca en lo relativo a las ayudas a la paralización definitiva y temporal de la actividad pesquera.
- Órdenes ministeriales por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas a los tripulantes de buques pesqueros españoles afectados por la paralización de la actividad pesquera.
- Órdenes de convocatoria para la concesión de ayudas a los tripulantes de buques pesqueros españoles afectados por la paralización de la actividad pesquera.

NORMATIVA BÁSICA DE SANIDAD MARÍTIMA:

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE 18-11-2003).
- Real Decreto 258/1999, de 12 de febrero (BOE 24-02-1999) por el que se establecen condiciones mínimas sobre la protección de la salud y la asistencia médica de los trabajadores del mar.
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio (BOE 25-07-2006), por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Real Decreto 869/2007, de 2 de julio (BOE 13-07-2007), por el que se regula la concesión de prestaciones asistenciales en atención a las situaciones especiales derivadas del trabajo en la mar para trabajadores y beneficiarios del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar y se establecen determinados servicios a los trabajadores del mar
- Real Decreto 1696/2007, de 14 diciembre (BOE 31-12-2007), por el que se regulan los recono-

cimientos médicos de embarque marítimo.

- Real Decreto 568/2011, de 20 de abril (BOE 13-05-2011), por el que se modifica el Real Decreto 258/1999, de 12 de febrero, por el que se establecen condiciones mínimas sobre la protección de la salud y la asistencia médica de los trabajadores del mar (Corrección de errores del Real Decreto 568/2011, en el BOE 15-07-2011).
- Real Decreto 357/2015, de 8 de mayo, (BOE 9-05-2015), sobre cumplimiento y control de la aplicación del Convenio sobre el Trabajo Marítimo, 2006, de la Organización Internacional del Trabajo, en buques españoles.
- Real Decreto 618/2020, de 30 de junio, (BOE 2.07.2020) por el que se establecen mejoras en las condiciones de trabajo en el sector pesquero.
- Orden de 19 de noviembre de 1997 (BOE 28-11-1997) por la que se fijan las cuantías máxima y mínima a reintegrar a las empresas inscritas en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, por los gastos que les ocasione la asistencia sanitaria de sus trabajadores en puertos extranjeros.
- Orden FOM/1415/2003, de 23 de mayo (BOE 04-06-2003), por la que se regula el sistema de calidad y las auditorías externas exigidas en la formación y expedición de títulos para el ejercicio de profesiones marítimas.
- Orden PRE/930/2002, de 23 de abril (BOE 30-04-2002), por el que se modifica el contenido de los botiquines que deben llevar a bordo los buques según lo establecido por el Real Decreto 258/1999, de 12 de febrero, por el que se establecen las condiciones mínimas sobre la protección de la salud y la asistencia médica de los trabajadores del mar.
- Orden PRE/3598/2003, de 18 de diciembre (BOE 24-12-2003), por la que se desarrolla el Real Decreto 258/1999, de 12 de febrero (BOE

24-02-1999), en materia de revisión de los botiquines de los que han de ir provistos los buques.

- Orden PRE/646/2004, de 5 de marzo (BOE 12-03-2004), por la que se establecen los contenidos mínimos de los programas de formación sanitaria específica y las condiciones para la expedición y homologación del certificado de formación sanitaria de los trabajadores del mar.
- Orden ESS/2542/2014, de 5 de diciembre (BOE 06-01-2015), por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la dotación de los botiquines de los que han de ir provistos los buques. Orden PRE/2315/2015, de 3 de noviembre (BOE 5-11-2015), por la que se modifica el contenido de los botiquines que deben llevar a bordo los buques según lo establecido por el Real Decreto 258/1999, de 12 de febrero, por el que se establecen condiciones mínimas sobre la protección de la salud y la asistencia médica de los trabajadores del mar.
- Resolución de 14 de junio de 2010 (BOE 29-06-2010), del Instituto Social de la Marina, sobre contenidos mínimos de los programas de actualización en formación sanitaria específica, condiciones que deben reunir los centros de formación y homologación de centros privados para la impartición de formación sanitaria específica.
- Resolución de 24 de abril de 2013, del Instituto Social de la Marina (BOE 31-05-2013), sobre condiciones que deben reunir los centros de formación y procedimiento de homologación de centros privados para la impartición de formación sanitaria específica (Deroga los resúmenes sexto a vigésimo primero de la Resolución de 14 de junio de 2010).
- Resolución de 24 de abril de 2013, del Instituto Social de la Marina (BOE 31-05-2013), sobre contenidos mínimos de los programas de ac-



tualización en formación sanitaria específica y sobre formación sanitaria específica a distancia.

- Resolución de 10 de diciembre de 2015, de la Intervención General de la Administración del Estado (BOE 15-12-2015), por la que se regula el proceso de registro y publicación de convocatorias de subvenciones y ayudas en el Sistema Nacional de Publicidad de Subvenciones.
- Resoluciones anuales de convocatoria para la concesión de ayudas económicas para la dotación de los botiquines de los que han de ir provistos los buques.

NORMATIVA BÁSICA DE FORMACIÓN MARÍTIMA:

- Real Decreto 973/2009, de 12 de junio, (BOE 02-07-2009) por el que se regulan las titulaciones profesionales de la marina mercante.
- Real Decreto 36/2014, de 24 de enero (BOE 17-02-2014), por el que se regulan los títulos profesionales del sector pesquero.
- Orden FOM/2296/2002, de 4 de septiembre (BOE 20-09-2002), por la que se regulan los

programas de formación de los títulos profesionales de Marineros de Puente y de Máquinas de la Marina Mercante, y de Patrón Portuario, así como los certificados de especialidad acreditativos de la competencia profesional.

- Orden FOM/1415/2003, de 23 de mayo (BOE 04-06-2003), por la que se regula el sistema de calidad y las auditorías externas exigidas en la formación y expedición de títulos para el ejercicio de profesiones marítimas.
- Orden PRE/646/2004, de 5 de marzo (BOE 12-03-2004), por la que se establecen los contenidos mínimos de los programas de formación sanitaria específica y las condiciones para la expedición y homologación del certificado de formación sanitaria de los trabajadores del mar.
- Resolución de 14 de junio de 2010 (BOE 29-06-2010), del Instituto Social de la Marina, sobre contenidos mínimos de los programas de actualización en formación sanitaria específica, condiciones que deben reunir los centros de formación y homologación de centros privados para la impartición de formación sanitaria específica.



- Resolución de 16 de noviembre de 2010, (BOE 09-12-2010) de la Dirección General de la Marina Mercante, por la que se crea el certificado de especialidad de oficial de protección del buque y oficial de la compañía para la protección marítima.
- Real Decreto 884/2011, de 24 de junio, (BOE 30-06-2011) por el que se modifica el Real Decreto 1519/2007, de 16 de noviembre, por el que se establecen los conocimientos y requisitos mínimos para ejercer la actividad profesional de marinero en buques de pesca.
- Resolución de 16 de febrero de 2016, (BOE 04-03-2016) de la Dirección General de la Marina Mercante, por la que se regula el reconocimiento del curso sobre el Sistema de Información y Visualización de Cartas Electrónicas.
- Resolución de 21 de septiembre de 2016, de la Dirección General de la Marina Mercante, por la que se determina el contenido y procedimiento de homologación de los cursos de revalidación conforme al Convenio internacional sobre normas de formación, titulación y guardia para la gente de mar de 1978 (STCW).
- Resolución de 21 de septiembre de 2016, de la Dirección General de la Marina Mercante, por la que se determinan las condiciones de obtención de los certificados de suficiencia de los Marineros de la Marina Mercante.
- Resolución de 21 de septiembre de 2016, de la Dirección General de la Marina Mercante, sobre obtención de la tarjeta profesional de Oficial electrotécnico de la Marina Mercante.
- Resolución de 21 de septiembre de 2016, de la Dirección General de la Marina Mercante, sobre obtención del certificado de suficiencia en formación básica y avanzada para capitanes, oficiales y marineros de buques que utilicen gases u otros combustibles de bajo punto de inflamación (Código IGF).

- Resolución de 28 de diciembre de 2016, de la Dirección General de la Marina Mercante, por la que se corrigen errores en la de 14 de noviembre de 2016, por la que se determinan las condiciones de obtención de los certificados de suficiencia de los marineros de la Marina Mercante.
- Real Decreto 292/2018, de 18 de mayo, (BOE 06-06-2018) por el que se regula el procedimiento de acceso y el régimen de prestación de la formación profesional marítima y sanitaria del Instituto Social de la Marina.
- Orden TMS/693/2018, de 28 de junio, (BOE 30-06-2018) por la que se desarrolla el Real Decreto 292/2018, de 18 de mayo, por el que se regula el procedimiento de acceso y el régimen de prestación de la formación profesional marítima y sanitaria del Instituto Social de la Marina.
- Real Decreto 449/2020, de 10 de marzo, (BOE 11-05-2020) por el que se modifica el Real Decreto 36/2014, de 24 de enero, por el que se regulan los títulos profesionales del sector pesquero, con el fin de modernizar sus requisitos y efectos.

- Orden PRE/3264/2008, de 6 de noviembre, (BOE 15-11-08) por la que se regulan los centros nacionales de formación dependientes del Instituto Social de la Marina.

- Resolución de 5 de noviembre de 2019, (BOE 14-11-2019) de la Dirección del Instituto Social de la Marina, por la que se desarrolla la Orden PRE/3264/2008, por la que se regulan los centros nacionales de formación dependientes del Instituto Social de la Marina.

NORMATIVA BÁSICA DE ACCIÓN SOCIAL MARÍTIMA:

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE 18-11-2003).



- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, (BOE 25-07-2006), por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Real Decreto 869/2007, de 2 de julio (BOE 13-07-2007), por el que se regula la concesión de prestaciones asistenciales en atención a las situaciones especiales derivadas del trabajo en la mar para trabajadores y beneficiarios del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar y se establecen determinados servicios a los trabajadores del mar.
- Orden de 19 de noviembre de 1997 (BOE 28-11-1997) por la que se fijan las cuantías máxima y mínima a reintegrar a las empresas inscritas en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, por los gastos que les ocasione la asistencia sanitaria de sus trabajadores en puertos extranjeros.
- Orden TAS/29/2008, de 15 de enero, (BOE 19-01-2008), de aplicación y desarrollo normativo

del Real Decreto 869/2007, de 2 de julio.

- Órdenes ministeriales que establecen las bases reguladoras y se efectúan las convocatorias para la concesión por el Instituto Social de la Marina de subvenciones a Instituciones sin fines de lucro para la realización de actividades socio-culturales, y las que establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas de estudios para trabajadores y beneficiarios del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar y becas de colaboración.
- Reglamento nº 498/2007, de la Comisión, de 26 de marzo de 2007, por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) nº 1198/2006. Reglamento (CE) nº 744/2008, del Consejo, de 24 de julio de 2008, por el que se establece una acción específica temporal para promover la reestructuración de las flotas pesqueras de la Comunidad Europea afectadas por la crisis económica.



VI. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS

Carta de Servicios 2021/2023

Los ciudadanos usuarios podrán efectuar manifestaciones de insatisfacción con los servicios prestados, así como formular iniciativas para mejorar su calidad, a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

- a. Presencialmente, en el formulario que, al efecto, estará emplazado en lugar accesible y señalado de forma visible en cada unidad provincial y local, así como en la oficina central de información administrativa, en la sede central del Instituto.
- b. Mediante correo postal, dirigido a cualquiera de las oficinas del ISM.
- c. Por correo electrónico o por Internet a través de la página web de la Seguridad Social <http://www.seg-social.es> o de la Sede Electrónica de la Seguridad Social <https://sede.seg-social.es>.

seg-social.gob.es. En ambos casos la tramitación es la misma.

En estos casos, deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Los firmantes de las quejas y sugerencias deben identificarse en el espacio reservado para ello en el formulario, pudiendo, si lo desean, ser auxiliados en la formulación de su queja o sugerencia por los funcionarios responsables.

El titular de la unidad afectada responderá a los ciudadanos, en un plazo máximo de 20 días hábiles, informándoles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas. Formuladas las quejas y sugerencias por cualquiera de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen para ello.



VII.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Carta de Servicios 2021/2023

7.1.- NIVELES DE CALIDAD OFRECIDOS

El ISM se compromete a prestar a los trabajadores del mar los servicios enumerados en esta Carta de servicios -y a respetar los derechos de los ciudadanos en ella recogidos-, mediante el impulso de la implantación de políticas de gestión de la calidad total, con sujeción a los siguientes compromisos de calidad:

PRESTACIONES ECONÓMICAS.

1. El trámite y resolución de las prestaciones económicas reconocidas al amparo de la legislación nacional, se llevará a cabo asegurando, en todo caso, la no interrupción de rentas y, concretamente, en los siguientes tiempos máximos:

- Jubilación: 15 días hábiles.
- Viudedad, orfandad y favor de familiares: 10 días hábiles.
- Incapacidad temporal: 10 días hábiles.
- Nacimiento y Cuidado de menor: 10 días hábiles.

2. Los estudios previos de jubilación y los informes de bonificación de edad por aplicación de coeficientes reductores de la edad de jubilación se emitirán en un tiempo máximo de 30 días hábiles desde la presentación completa de la documentación requerida para su trámite.
3. Los informes y certificados sobre la condición de pensionista, importes de pensión y retenciones a efectos del I.R.P.F., se facilitarán en 1 día hábil.
4. El trámite y resolución de las prestaciones y subsidios de desempleo y por cese de actividad se llevará a cabo en un tiempo máximo de 10 días hábiles.
5. La tarjeta sanitaria europea y los formularios de derecho a asistencia sanitaria prestada en otros Estados al amparo de instrumentos internacionales de Seguridad Social se entregarán en el momento de presentar la solicitud.

INSCRIPCIÓN DE EMPRESAS. ALTAS, BAJAS Y VARIACIONES DE DATOS DE TRABAJADORES.

6. La formalización de la inscripción de empresas, definitiva o provisional, y la correspondiente asignación de códigos de cuenta de cotización, así como las bajas y variaciones, se realizará en un tiempo máximo de 1 día hábil, desde el de la presentación completa de la solicitud.
7. El 90% de las altas, bajas y variaciones de datos de los trabajadores se tramitará en un tiempo máximo de 1 día hábil, a contar desde que se presente la documentación requerida para su trámite. El resto, en un tiempo siempre inferior a 10 días hábiles.
8. La asignación de número de seguridad social y la expedición del documento de afiliación a los trabajadores se realizará en un tiempo máximo de 1 día hábil, desde la presentación

completa de la solicitud.

9. La emisión de los certificados de situación y vida laboral de trabajadores, solicitados por los interesados, se efectuará en un plazo máximo de 1 día hábil.
10. La tramitación de las solicitudes de convenio especial se realizará en un tiempo inferior o igual a 5 días hábiles. En el caso de convenios especiales consecuencia de un ERE, el plazo será inferior o igual a 25 días hábiles.

SANIDAD MARÍTIMA, RECONOCIMIENTOS MÉDICOS DE EMBARQUE MARÍTIMO.

11. Los reconocimientos médicos de embarque marítimo (RMEM) se realizarán de manera que los trabajadores del sector no efectúen más de 1 desplazamiento al Centro de Sanidad Marítima.
12. Se pondrá a disposición del interesado, además del certificado médico de aptitud, un informe médico sobre su estado de salud, con información objetiva, fácilmente comprensible y adecuada al tipo de reconocimiento practicando, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la finalización del RMEM.

REVISIÓN DE BOTIQUINES.

13. Las revisiones de botiquines reglamentarios se realizarán en un tiempo inferior a 10 días hábiles desde la correspondiente solicitud, respecto a botiquines de los tipos A y B -si las condiciones meteorológicas lo permiten- y a 5 días asimismo hábiles para botiquines tipo C. Únicamente se exceptuarán los períodos de paro biológico y otras situaciones análogas que no impliquen especial urgencia.

BUQUES ASISTENCIALES.

14. Los buques asistenciales "Esperanza del Mar" y "Juan de la Cosa" permanecerán operativos en las zonas asignadas, al menos 280





días al año, salvo que las condiciones meteorológicas adversas u otras causas de fuerza mayor lo impidan, salvedades éstas que serán mensualmente comunicadas a las Cofradías y autoridades de la zona de actuación de los buques.

15. Los buques asistenciales tendrán disponibilidad permanente, mientras estén navegando, dando respuesta radiotelefónica inmediata a todas las solicitudes de asistencia sanitaria, marítima y de salvamento, por medio de su personal especializado.
16. Los correspondientes historiales sanitarios, que constan en la base de datos de SANIMAR, se utilizarán en tiempo real en todas las atenciones médicas realizadas por los buques asistenciales a los marineros que hayan realizado los RMEM o que tengan historiales activos en la correspondiente base de datos, salvo que se presenten dificultades técnicas en las comunicaciones que lo impidan.

dan.

17. Se mantendrá en vigor durante cada año natural al menos un convenio de colaboración con algún centro hospitalario de referencia en tierra que disponga de unidad de telemedicina, con el fin de utilizar técnicas de telemedicina, video-conferencia y transmisión de datos e imágenes en tiempo real cuando por criterio médico así se considere necesario.
18. La información institucional del ISM en la página web de la Seguridad Social se actualizará con antelación a que se produzca alguna variación en los servicios que prestan los buques asistenciales, las zonas de navegación asignadas, sus fechas de actuación y/o sus frecuencias de llamada. Si la variación de fechas se debiera al mal estado de la mar u otros hechos imprevistos, la información se actualizará al conocerse el hecho y, en todo caso, el mismo día de producirse.

FORMACIÓN. FORMACIÓN MARÍTIMA.

En materia de formación marítima, tanto la que se desarrolla en las direcciones provinciales como la impartida en los Centros Nacionales de Formación en Bamio e Isla Cristina, el ISM se compromete a alcanzar los siguientes parámetros de calidad:

19. El Plan Anual de Formación se publicará en la página web de la Seguridad Social en el mes de enero de cada año, con la información relacionada con su oferta formativa (normativa de aplicación, cursos programados y su duración, lugar de impartición, requisitos y condiciones de acceso...).
20. El tiempo máximo en el que los certificados y diplomas acreditativos de haber superado la acción formativa se pondrán a disposición de los alumnos, será de 3 días hábiles, contados a partir de la finalización académica de los cursos.
21. El tiempo máximo de trámite y resolución de los reembolsos de gastos que puedan presentar los alumnos asistentes a cursos de formación impartidos por el ISM, será de 30 días hábiles, a contar desde la presentación de la documentación justificativa del gasto.
22. Se tramitarán y resolverán las solicitudes de cursos de formación en un tiempo máximo de 20 días hábiles.

CENTROS NACIONALES DE FORMACIÓN EN BAMIO E ISLA CRISTINA.

23. Cada año se impartirán al menos 7.000 horas lectivas en el Centro Nacional de Formación de Bamio y 3.000 horas lectivas en el de Isla Cristina.
24. La respuesta a las solicitudes de los servicios ofrecidos por los Centros Nacionales de Formación en las respectivas Guías de Ser-

vicios, se contestarán en el plazo máximo de 24 horas.

25. Las reclamaciones académicas y felicitaciones presentadas serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

INTERNET: INFORMACIÓN Y CONSULTAS.

26. Las consultas que formulen los ciudadanos a través del buzón de la Seguridad Social en Internet, se contestarán en un plazo máximo de 3 días hábiles.

7.2.- OTROS ASPECTOS FACILITADORES

Entre ellos, se enumeran los siguientes:

PRINCIPIOS GENERALES.

Los empleados del ISM:

- Actuarán con integridad, imparcialidad, transparencia, receptividad y responsabilidad profesional, evitando a los usuarios derivaciones innecesarias a otros centros administrativos.
- Velarán para que su relación con los ciudadanos se desarrolle con arreglo a principios de colaboración, confianza, eficiencia, eficacia y trato personalizado.
- Se encargarán, en los servicios centrales del ISM, de que la información, gestión y trámite sean homogéneos en todos los centros del organismo.

NORMAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.

Los empleados del ISM:

- Se identificarán adecuadamente.
- Escucharán activamente al ciudadano.
- Utilizarán un lenguaje comprensible al dirigirse a él.



- Tratarán de resolverle la cuestión que plantee en el menor tiempo posible.
- Le preguntarán si han sido satisfechas sus expectativas.
- Le atenderán con amabilidad y cortesía.

ATENCIÓN EN LENGUAS COOFICIALES.

En los distintos centros radicados en territorio de comunidades autónomas con lengua cooficial, el ISM dispondrá de la presencia de personal conocedor de dicha lengua.

CENTROS DE SANIDAD MARÍTIMA.

En las sedes de todas las direcciones provinciales y en las de algunas direcciones locales se ubican centros de Sanidad Marítima, cuya distribución geográfica evita desplazamientos a los trabajadores del mar para efectuar el reconocimiento médico previo al embarque que se lleve a cabo en el ámbito de la medicina preventiva, así como para facilitar la revisión reglamentaria y periódica de los botiquines de los buques.

CALIDAD MATERIAL, ESPACIAL Y AMBIENTAL.

El Instituto dispone de centros distribuidos por toda la costa, lo que permite aproximar los servicios a los usuarios. Desde ellos se facilita la información y la gestión que demanda el sector marítimo-pesquero. La mayoría de estos centros se corresponden con la edificación tipo: Casa del Mar, que se ajusta a las recomendaciones de la OIT sobre el bienestar de la gente del mar.

Las Casas del Mar responden satisfactoriamente a criterios de calidad espacial, material y ambiental, adecuándose progresivamente a

los requerimientos exigidos por la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral y de accesibilidad en los edificios, arbitrando a estos efectos las medidas oportunas para la eliminación gradual de las barreras arquitectónicas.

Desde las Casas del Mar se facilita el mejor servicio por reunir las condiciones de:

- Proximidad al domicilio de los trabajadores del mar.
- Amplitud y comodidad de sus oficinas.
- Oficinas con señalización y accesos adecuados.
- Imagen institucional clara y diferenciada.

En su compromiso con la renovación energética, el Instituto Social de la Marina, siguiendo con las recomendaciones que ha hecho la Unión Europea en la denominada Agenda 2030, se ha propuesto cumplir uno de sus objetivos más ambiciosos: la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero con fecha de referencia en el año 2030, estimando para entonces una reducción de un 40% de las emisiones respecto al año 1990.

La estrategia para la reducción de emisiones comprende las siguientes actuaciones:

- Elaboración y Aprobación del Plan Nacional del ISM para la mejora medioambiental y reducción de la huella de carbono (2021-2025).
- Cálculo de la huella de carbono correspondiente a las emisiones actuales de gases de efecto invernadero de cada uno de los edificios.
- Plan de reducción de la huella de carbono.
- Revisión de los objetivos (2021-2025) y actualización del Plan.

IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

En el esfuerzo permanente de modernización de la gestión encomendada al ISM, y también con el fin de acercarla al ciudadano, evitándole desplazamientos, se han puesto en funcionamiento las siguientes medidas:

- Posibilidad de que las empresas y los trabajadores por cuenta propia cumplimenten y transmitan los partes de accidentes de trabajo por medios electrónicos, a través del Sistema de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo -Delt@-.
- Posibilidad de que las empresas que están autorizadas a transmitir datos a través del Sistema de Remisión Electrónica de Datos -RED- realicen la cotización y tramiten la afiliación así como las altas, bajas y variaciones de datos de sus trabajadores de forma electrónica, comunicando del mismo modo los partes de baja médica, confirmación de la baja y de alta médica, destinados a la Entidad Gestora.



- Posibilidad de que los ciudadanos que lo deseen accedan a los formularios de solicitud de prestaciones a través de la página web <http://www.seg-social.es>, y de la sede electrónica de la Seguridad Social <https://sede.seg-social.gob.es>.
- Posibilidad de que los ciudadanos puedan solicitar y obtener, en su caso, a través de la Sede Electrónica de la Seguridad Social <https://sede.seg-social.gob.es> certificados sobre condición de pensionista, retención a efectos de IRPF, revalorización, etc.
- Posibilidad de que los ciudadanos realicen consultas a través del buzón de la página web <http://www.seg-social.es>, y de la Sede Electrónica de la Seguridad Social <https://sede.seg-social.gob.es>.
- Posibilidad de que ciudadanos y empresas realicen determinados trámites a través de la Sede Electrónica de la Seguridad Social <https://sede.seg-social.gob.es>.



VIII.



ISTEMAS DE ASEGURAMIENTO

Carta de Servicios 2021/2023

ISM cuenta con los siguientes sistemas de aseguramiento de la calidad:

Facilita la información estadística que permite, en cada momento, conocer el nivel de calidad de las prestaciones de servicios, siendo un objetivo prioritario del Instituto el establecimiento de unos parámetros de medición de la gestión que se adecuen a los compromisos que se adquieren en esta Carta de Servicios.

Para conocer la opinión de los usuarios de los servicios prestados por el ISM -lo que resulta imprescindible para procurar satisfacer sus necesidades y expectativas, así como para tender a la mejora continua a la que aspira la Entidad- se establecerá la utilización sistemática de algunas herramientas, entre las que se encuentran los cuestionarios de evaluación de la satisfacción del servicio prestado.

El Servicio de Inspección, con independencia de las visitas de carácter ordinario y de las conjuntas con la Inspección de Servicios del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones que se realizan para el control de la calidad de la gestión de los servicios, llevará a

cabo visitas extraordinarias cuando, a través de las reclamaciones y las quejas formuladas, o por otros medios, se detecte el irregular funcionamiento de los servicios o de los procedimientos de gestión.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

La Dirección del ISM promueve la puesta en práctica de la evaluación de los riesgos laborales -y la consiguiente elaboración de planes de prevención- en los distintos centros dependientes de la Entidad. Asimismo, fomenta la vigilancia periódica del estado de salud de sus empleados.

CALIDAD TOTAL: PROCESOS DE EVALUACIÓN.

Los niveles de calidad de la gestión llevada a cabo por las distintas unidades del ISM -así como su grado de mejora continua- se contrasta mediante procesos de evaluación, llevados a cabo en distintas unidades administrativas de la Entidad, aplicando las dos modalidades previstas en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado: autoevaluación y evaluación externa. La primera mediante el modelo europeo de excelencia -EFQM-; la segunda mediante el modelo de evaluación, aprendizaje y mejora -EVAM-.

CALIDAD EN LOS PROCESOS DE FORMACIÓN MARÍTIMA.

Los procesos que configuran la acción formativa marítima del ISM -desde la planificación de los cursos, hasta la evaluación de la docencia y de los programas formativos-, se ajustan a los requisitos del Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente del Mar (Convenio STCW-78/95) y del resto de la normativa aplicable, mediante la aplicación del modelo definido por la norma

internacional ISO 9001:2015 y versiones actualizadas de la misma.

La Auditoría de renovación de Certificación al Sistema de Gestión de la Calidad (ER-0625/2006) del INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA ha certificado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE-EN ISO 9001:2015. AENOR certifica que la organización dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015, con fecha de expiración 22.05.2021, para las actividades:

- A) Diseño e impartición de formación no reglada para el ejercicio de profesiones marítimas.
- B) Impartición de formación no reglada para el ejercicio de profesiones marítimas.
- C) Realización de actuaciones de carácter preventivo sanitario: Control de botiquines y de las condiciones higiénico-sanitarias de los buques y reconocimientos médicos de embarque marítimo.
- D) Prestación del servicio de alojamiento en las residencias y hospederías propias del Instituto Social de la Marina.

FORMACIÓN DEL PERSONAL.

Con el fin de contribuir a la profesionalización de los trabajadores del ISM, la Entidad lleva a cabo de forma permanente acciones formativas que permiten, a través de la actualización de conocimientos o de la introducción de nuevas técnicas y herramientas de gestión, una mejora de la calidad en el desempeño de sus funciones.

GESTIÓN POR OBJETIVOS.

El ISM tiene implantado un sistema de gestión por objetivos que permite hacer un seguimiento más adecuado de la gestión e incidir en los aspectos que, por su relevancia o interés, contribuyen a mejorar y orientar el trabajo que se viene desarrollando.





IX.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Carta de Servicios 2021/2023

Para comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad ofrecidos, se establecen los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de cada una de las clases de prestaciones relacionadas en el compromiso 1 de esta Carta, que se hayan reconocido en un tiempo que no supere el indicado para cada una de ellas en dicho compromiso, de acuerdo con los datos del Informe de Gestión.
2. Porcentaje de los estudios previos de jubilación emitidos en un tiempo que no supere el plazo de 30 días hábiles de acuerdo con los datos del Informe de Gestión.
3. Porcentaje de informes de bonificación de edad por aplicación de coeficientes reductores de la edad de jubilación, de informes y certificados sobre la condición de pensionista, importes de pensión y retenciones a efectos de IRPF, emitidos en un tiempo que no supere el plazo de 1 día hábil de acuerdo con los datos del Informe de Gestión.
4. Porcentaje de prestaciones y subsidios por desempleo y por cese de actividad tramitadas en un tiempo que no supere el plazo de 10 días hábiles, de acuerdo con los datos del Informe de Gestión.
5. Porcentaje de tarjetas sanitarias europeas y formularios de derecho a asistencia sanitaria

prestada en otros Estados al amparo de instrumentos internacionales de Seguridad Social entregadas en el momento de presentar la solicitud.

INSCRIPCIÓN DE EMPRESAS. ALTAS, BAJAS Y VARIACIONES DE DATOS DE TRABAJADORES.

6. Porcentaje de actos de inscripción de empresas y de asignación de códigos de cuentas de cotización, así como de bajas y variaciones, efectuados en el plazo de 1 día hábil, de acuerdo con los datos del Informe de Gestión.
7. Porcentaje de movimientos de altas, bajas y variaciones de trabajadores realizados en un tiempo máximo de 1 día hábil y porcentaje de los realizados entre 2 y 10 días hábiles, conforme a los datos del Fichero General de Afiliación.
8. Porcentaje de números de seguridad social asignados, y de documentos de afiliación de trabajadores emitidos, en el plazo de 1 día hábil, de acuerdo con los datos estadísticos del Informe de Gestión.
9. Porcentaje de informes de situación y de vida laboral emitidos en el plazo de 1 día hábil, de acuerdo con los datos estadísticos del Informe de Gestión.
10. Porcentaje de tramitación de solicitudes de Convenios Especiales en el plazo de 5 días hábiles y en el caso de los Convenios Especiales tramitados como consecuencia de un ERE en el plazo de 25 días hábiles, en ambos casos, de acuerdo con los datos estadísticos del Informe de Gestión.

SANIDAD MARÍTIMA RECONOCIMIENTOS MÉDICOS DE EMBARQUE MARÍTIMO.

11. Porcentaje de reconocimientos médicos para cuya realización no se hayan efectuado más de 1 visita al Centro por parte de los trabaja-

/ INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA /

dores objeto de RMEM, de acuerdo con los datos estadísticos que proporciona la aplicación informática de gestión de los reconocimientos (SANIMAR).

12. Porcentaje de los informes médicos cuya puesta a disposición del interesado no haya superado los 3 días hábiles, a contar desde el día de finalización del RMEM, de acuerdo con los datos de la aplicación SANIMAR.

REVISIÓN DE BOTIQUINES.

13. Porcentajes de botiquines tipo A y B, y de tipo C, cuya revisión se haya llevado a cabo en un tiempo que no supere los plazos de revisión de 10 y 5 días hábiles, respectivamente, de acuerdo con los datos del Informe de Gestión.

BUQUES ASISTENCIALES.

14. Porcentaje de días que ha permanecido operativo cada uno de los buques asistenciales cada año en relación con los 280 días que constituye el correspondiente compromiso, de acuerdo con los datos proporcionados por el Informe de Gestión.
15. Porcentaje de llamadas atendidas, de buques que demandan asistencia, en relación con las solicitadas, de acuerdo con los datos proporcionados por el Informe de Gestión.
16. Porcentaje de consultas realizadas con apoyo de historias clínicas, en relación con el total de las atenciones prestadas a marineros que hayan realizado los RMEM o que tengan historiales activos en la correspondiente base de datos, de acuerdo con la información contenida en la aplicación SANIMAR.
17. Número de convenios, con hospitales públicos de referencia, en vigor cada año.
18. Porcentaje de actualizaciones de la información institucional del ISM en la página web de la Seguridad Social, relativas a cambios producidos en las zonas de navegación, fe-



chas de actuación y/o frecuencias de llamada de los buques asistenciales, en relación con el número de cambios producidos en un periodo considerado.

FORMACIÓN MARÍTIMA.

19. Fecha de publicación del Plan Anual de Formación en la página web de Seguridad Social.
20. Porcentaje de los certificados y diplomas acreditativos de haber superado la acción formativa puestos a disposición de los alumnos asistentes a los cursos de formación, en un tiempo que no supere el plazo de 3 días hábiles, contado a partir de la finalización académica de los cursos, de acuerdo con los datos de las Hojas de Control de Certificados Emitidos.
21. Porcentaje de las solicitudes de reembolso de gastos presentadas por los alumnos asistentes a los cursos de formación cuyo tiempo de trámite y resolución no supere el plazo de 30 días hábiles, contado a partir de la fecha de presentación de la documentación justificativa del gasto.
22. Porcentaje de solicitudes de cursos resueltas en un plazo máximo de 20 días.



CENTROS NACIONALES DE FORMACIÓN EN BAMIO E ISLA CRISTINA.

23. Porcentaje de horas de formación impartidas en cada uno de los dos centros nacionales de formación del ISM al cabo de un año natural, en relación con las 7.000 horas lectivas en el Centro de Bamio y con las 3.000 en el de Isla Cristina.
24. Porcentaje de respuestas a las solicitudes de los servicios ofrecidos por los centros nacionales de formación en las respectivas Guías de Servicios, que son contestadas en el plazo máximo de 24 horas.
25. Porcentaje de reclamaciones y felicitaciones académicas presentadas que se contestan en un tiempo que no supere el plazo máximo de 15 días hábiles.

INTERNET: INFORMACIÓN Y CONSULTAS.

26. Porcentaje de consultas realizadas al buzón de la Seguridad Social contestadas en un plazo máximo de 3 días hábiles, de acuerdo con los datos proporcionados por la gestión estadística del buzón.



EDIDAS DE SUBSANACIÓN

Carta de Servicios 2021/2023



En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, los usuarios y ciudadanos en general pueden presentar reclamación ante la Dirección del ISM, Unidad responsable de la Carta.

La persona titular de la Dirección acusará recibo, en todo caso, de la reclamación formulada y dará contestación a la misma, ofreciéndole una información detallada de las circunstancias que hubieran determinado el incumplimiento, de constatarse su existencia, en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Asimismo, la persona titular de la Dirección informará a la reclamante de las medidas que, cuando correspondiera, se adopten para evitar en lo sucesivo la repetición del incumplimiento denunciado.

En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.



XI. MEDIDAS EFECTIVAS PARA LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES

Carta de Servicios 2021/2023

El ISM incorporará en todos sus objetivos y actuaciones el principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, corrigiendo o remediando las situaciones de desigualdad que se puedan detectar y reforzando las políticas activas dirigidas a la efectiva igualdad y ausencia de discriminación por razón de sexo.



XII. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

Carta de Servicios 2021/2023

DIRECCIONES PROVINCIALES DEL ISM

ALICANTE

Faro de Santa Pola, 2
03001 ALACANT – ALICANTE
Teléfono: 965 126 523 Fax: 96 5125 472
alicante.dirprov.ism@seg-social.es

ALMERÍA

Muelle Puerto Pesquero s/n.
04002 ALMERÍA
Teléfono: 950 620 211 Fax: 950 62 0179
almeria.dirprov.ism@seg-social.es

ILLES BALEARS

Moll Vell, 15
07012 PALMA (ILLES BALEARS)
Teléfono: 971 725 606 Fax: 971 711 732
illesbalears.dirprov.ism@seg-social.es

BARCELONA

C/ Albareda, 1
08004 BARCELONA
Teléfono: 934 439 600 Fax: 934 439 624
barcelona.dirprov.ism@seg-social.es

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS DE LAS OFICINAS PROVINCIALES Y LOCALES DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS.

Información personal y telefónica:

En los servicios centrales de la Entidad, concretamente en su Oficina Central de Información, sita en la calle Génova, 24, de Madrid (C.P. 28004, teléfono: 917 006 801 y 917 006 617).

En cualquiera de las direcciones provinciales o locales que el ISM tiene a lo largo de la costa (además de en las ciudades de Lugo, Madrid y Sevilla), próximas al lugar de residencia o trabajo de los ciudadanos, y que se relacionan a continuación:



CÁDIZ

Avda. de Vigo, s/n 11006 CÁDIZ
Teléfono: 956 251 704 Fax: 956 257 615
cadiz.dirprov.ism@seg-social.es

CASTELLÓN

Plaza Miguel Peris y Segarra, s/n (Grao)
12100 CASTELLÓN DE LA PLANA
Teléfono: 964 283 072
castellon.dirprov.ism@seg-social.es

A CORUÑA

Avda. Ramón y Cajal, 2
15006 A CORUÑA
Teléfono: 881 909 800 Fax: 881 909 801/02
acoruna.dirprov.ism@seg-social.es

GIPUZKOA

C/ Hermanos Otamendi, 13
20014 Donostia-San Sebastián (GIPUZKOA)
Teléfono: 943 483 200 Fax: 943 483 598
gipuzkoa.dirprov.ism@seg-social.es

HUELVA

Avda. Hispanoamérica, 9
21001 HUELVA
Teléfono: 959 257 411 Fax: 959 260 208
huelva.dirprov.ism@seg-social.es

LUGO

Ronda Músico Xosé Castiñeira, 10 bajo
27002 LUGO
Teléfono: 982 225 010 Fax: 982 223 170
lugo.dirprov.ism@seg-social.es

MADRID

C/ Churruca, 2 28004 MADRID
Teléfono: 915 919 900/01 Fax: 915 919 939
madrid.dirprov.ism@seg-social.es

MÁLAGA

Pasillo del Matadero, 4 (Puente del Carmen)
29002 MÁLAGA
Teléfono: 952 359 361 Fax: 952 358 013
malaga.dirprov.ism@seg-social.es

MURCIA

Paseo Alfonso XII, s/n
30202 CARTAGENA (MURCIA)
Teléfono: 968 502 050 Fax: 968 527 375
cartagena.dirprov.ism@seg-social.es

ASTURIAS

C/Celestino Junquera, 19
33201 GIJÓN (ASTURIAS)
Teléfono: 985 327 200 Fax: 985 313 364
gijon.dirprov.ism@seg-social.es

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

C/ León y Castillo, 322
35007 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Teléfono: 928 494 645 Fax: 928 269 587
laspalmas.dirprov.ism@seg-social.es

PONTEVEDRA

Avda. Orillamar, 51 36202 VIGO (PONTEVEDRA)
Teléfono: 986 216 100 Fax: 986 216 112
vigo.dirprov.ism@seg-social.es

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Avda. de Anaga, s/n
38001 SANTA CRUZ DE TENERIFE
Teléfono: 922 598 900 Fax: 922 659 850
tenerife.dirprov.ism@seg-social.es

CANTABRIA

Avda. Sotileza, 8
39009 SANTANDER (CANTABRIA)
Teléfono: 942 214 600 Fax: 942 214 426
santander.dirprov.ism@seg-social.es

SEVILLA

C/ Fernando IV, 1
41011 SEVILLA
Teléfono: 954 286 028 Fax: 954 277 175
sevilla.dirprov.ism@seg-social.es

TARRAGONA

C/ Francesc Bastos, 19
43005 TARRAGONA
Teléfono: 977 191 000 Fax: 977 4191 001
tarragona.dirprov.ism@seg-social.es

VALENCIA

Avinguda del Port, 300
46024 VALENCIA
Teléfono: 963 359 900 Fax: 963 359 901
valencia.dirprov.ism@seg-social.es

BIZKAIA

C/ Virgen de Begoña, 32
48006 BILBAO (BIZKAIA)
Teléfono: 944 739 000 Fax: 944 739 001
bizkaia.dirprov.ism@seg-social.es

CEUTA

Avda. Muelle Cañonero Dato, 20
51001 CEUTA
Teléfono: 956 500 240 Fax: 956 501 709
ceuta.dirprov.ism@seg-social.es

MELILLA

Avda. de la Marina Española, 7
52001 MELILLA
Teléfono: 951 764 300 Fax: 952 677474
melilla.dirprov.ism@seg-social.es

VILAGARCÍA DE AROUSA

C/ Alejandro Cerecedo, 8
36600 VILAGARCÍA DE AROUSA (PONTEVEDRA)
Teléfono: 950 00 713 Fax: 950 400 713

Teléfono: 986 568 300 Fax: 986 568 301
vilagarcia.dirprov.ism@seg-social.es

DIRECCIONES LOCALES DEL ISM

ALICANTE

Avda. Francisco Pérez Ojeda, 27
03130 SANTA POLA
Teléfono: 965 411 642 Fax: 966 690 802
C/ Urbano Arregui, 8
Centro Integral de la Seguridad Social
03185 TORREVIEJA
Teléfono: 966 927 597 Fax: 966 708 663

C/ Tirant lo Blanc, 18
03560 EL CAMPELLO
Teléfono: 965 63 0 673 Fax: 965 633 949

Avda. del Puerto, 37
03570 LA VILA JOIOSA - VILLAJOSYOSA
Teléfono: 966 850 055 Fax: 966 852 227

C/Sandunga, 52 B
03700 DENIA
Teléfono: 965 780 158 Fax: 966 431 785

Avda. Mare de Deu del Carme, 7
03710 CALPE
Teléfono: 965 831 116 Fax: 965 838 520

ALMERÍA

Paseo Marítimo, 103
04630 GARRUCHA
Teléfono: 950 132 212 Fax: 950 132 212

Paseo Picasso, 3
04770 ADRA
Teléfono: 950 00 713 Fax: 950 400 713

Avda. Faro Mesa Roldán, 98
04140 CARBONERAS
Teléfono: 950 130138 Fax: 950 130 138



ILLES BALEARS

C/ Gual, 31
07680 PORTO CRISTO
- MANACOR (MALLORCA)
Teléfono: 971 815 059 Fax: 971 820 446
Plaça de la Biosfera, 1
07703 MAÓ (MENORCA)
Teléfono: 971 362 080 Fax: 971 365 852

Passeig Joan Carles I, 11
07800 EIVISSA/IBIZA (EIVISSA)
Teléfono: 971 312 451 Fax: 971 312 412
C/ Ciutadella, 7
07410 PORT D'ALCUDIA (MALLORCA)
Teléfono: 971 545 968 Fax: 971 545 993

Marina, 19 (Zona portuaria)
07760 CIUTADELLA (MENORCA)
Teléfono: 971 381 149 Fax: 971 484 018
Carrer de Calp, 5 (Zona portuaria)
07870 FORMENTERA (FORMENTERA)
Teléfono: 971 322 422 Fax: 971 323 384

BARCELONA

Port, s/n
08350 ARENYS DE MAR (BARCELONA)
Teléfono: 937 923 603 Fax: 937 959 156
Passeig Marítim, 63
08800 VILANOVA I LA GELTRÚ (BARCELONA)
Teléfono: 938 155 625 Fax: 938 158 155
Pl. Catifa, 3
17230 PALAMÓS (GIRONA)
Teléfono: 972 312 170 Fax: 972 601 830
Avda. de Tarragona, 83
17480 ROSES (GIRONA)
Teléfono: 972 255 102 Fax: 972 154 701

Pl. Josep Vieta i Burcet, 2
17300 BLANES (GIRONA)
Teléfono: 972 330 044 Fax: 972 338 570

CÁDIZ

Avda. del Mar, s/n
11160 BARBATE
Teléfono: 956 430 579 Fax: 956 430 426
C/ del Muro, 11
11201 ALGECIRAS
Teléfono: 956 650 159 Fax: 956 632 655
Plaza del Sol, s/n
11300 LÍNEA DE LA CONCEPCIÓN (LA)
Teléfono: 956 176 286 Fax: 956 760 629
Calzadilla de Téllez, s/n
11380 TARIFA
Teléfono: 956 684 962 Fax: 956 680 779

Avda. de Bajamar, 11
11500 PUERTO DE SANTA MARÍA (EL)
Teléfono: 956 855 261 Fax: 956 875 961
Avda. de la Constitución, s/n
11540 SANLÚCAR DE BARRAMEDA
Teléfono: 956 361 056 Fax: 956 368 728

Puerta de Cádiz, 5
11140 CONIL DE LA FRONTERA
Teléfono: 956 440 007 Fax: 956 456 511

CASTELLÓN

Plaza Primero de Mayo, s/n
12500 VINARÓS
Teléfonos: 964 450 128 Fax: 964 456 712

A CORUÑA

Plaza de Villar Amigo, 1
15113 MALPICA DE BERGANTIÑOS
Teléfono: 981 720 030 Fax: 981 720 512

Avda. Ambrosio Feijoo, 6
15123 CAMARIÑAS
Teléfono: 981 736 129 Fax: 981 736 524

Paseo Cala Figueira, 37
15155 FISTERRA
Teléfono: 981 740536 Fax: 981 740 041

La Viña, 5
15130 CORCUBIÓN
Teléfono: 981 746 204 Fax: 981 745 814
Avda. del Puerto, 21
15160 SADA
Teléfono: 981 621 084 Fax: 981 621 908

Avda. República Argentina, 21
15200 NOIA
Teléfono: 981 821 500 Fax: 981 824 370

Porta da Vila, 16
15250 MUROS
Teléfono: 981 8261 62 Fax: 981 867 870

C/ Muelle, 1
15350 CEDEIRA
Teléfono: 981 480 101 Fax: 981 482 611

Ctra. Alta del Puerto, 25
15401 FERROL
Teléfono: 981 357 947 Fax: 981 351 908

Rua de. Manuel Fraga Iribarne, 6
15360 CARIÑO
Teléfono: 981 405 006 Fax: 981 420 288

GIPUZKOA

Matxin de Arzu, 2
20280 HONDARRIBIA
Teléfono: 943 666 280 Fax: 943 645 218
Portua, 1
20808 GETARIA
Teléfono: 943140 360 Fax: 943 140 109



HUELVA

C/ Dr. Enrique Prieto Toubes, 1
21100 PUNTA UMBRÍA
Teléfono: 959 311 750 Fax: 959 314 792
C/ Alcalde Narciso Martín Navarro, 24
21400 AYAMONTE
Teléfono: 959 321 000 Fax: 959 321 561
C/ Islamar, s/n- Bda. Punta del Caimán
21410 ISLA CRISTINA
Teléfono: 959 343 378 Fax: 959 343 865
C/ Zurbarán, 1
21440 LEPE
Teléfono: 959 380 125 Fax: 959 384 127

LUGO

C/ Irmans Moreno Ulloa, 4
27700 RIBADEO
Teléfono: 982 128 679 Fax: 98 212 0 733
Avda. da Ribeira, 2
27780 FOZ
Teléfono: 982 140004 Fax: 982 140 208

Avda. Gerardo Harguindey Banet, 7
27863 CELEIRO- VIVEIRO
Teléfono: 982 561561 Fax: 982 562 850

C/ Rosalía de Castro, 20
27880 BURELA
Teléfono: 982 585 902 Fax: 982 585 064

MÁLAGA

Avda. Andalucía, 46
29680 ESTEPONA (MÁLAGA)
Teléfono: 952 794 210 Fax: 952 798 222
C/ Real, 17
29751 CALETA DE VÉLEZ (MÁLAGA)
Teléfono: 952 541 450 Fax: 952 511 926
C/ Roble, 5, -Las Lagunas



29651 MIJAS (MÁLAGA)
Teléfono: 952 476 695 Fax: 952 476 695

Avda. Reina Victoria, s/n
29603 MARBELLA (MÁLAGA)
Teléfono: 952 777 692 Fax: 952 778 532

Avda. Doctor Norman Bethune, 2
18600 MOTRIL (GRANADA)
Teléfono: 958 822 358 Fax: 958 824 486

MURCIA (CARTAGENA)

C/ La Torre, 60
30860 PUERTO DE MAZARRÓN
Teléfono: 968 594 002 Fax: 968 595 427

Explanada del Muelle, 6
30880 ÁGUILAS
Teléfono: 968 411 230 Fax: 968 447 152

ASTURIAS (GIJÓN)

C/ Doctor Fleming, 3 bajo
33150 CUDILLERO
Teléfono: 985 590 385 Fax: 985 590 587

Avda. Conde de Guadalhorce, 97
33400 AVILES
Teléfono: 985 567 403 Fax: 985 522 754

Campo de las Rollas, s/n
33560 RIBADESELLA
Teléfono: 985 860 789 Fax: 985 857 535

Paseo del Muelle, s/n
33700 LUARCA
Teléfono: 985 641858 Fax: 985 470612

Pl. Veya Nicolás López Cancio, s/n
33740 TAPIA DE CASARIEGO
Teléfono: 985 472 730 Fax: 985 472 524

C/ Ramón Pérez de Ayala, 17
33440 LUANCO GOZÓN
Teléfono: 985 881 969

C/ Tomás Gutiérrez Herrero, 2
33500 LLANES
Teléfono: 985 401762 Fax: 985 403 012

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Plaza de los Túnidos, 10
35120 ARGUINEGUÍN (GRAN CANARIA)
Teléfono: 928 736017 Fax: 928 736 540
C/ Velacho, 12
35340 ARRECIFE (LANZAROTE)
Teléfono: 928 810 650 Fax: 928 810 658

C/ Almirante Lallermán, 4
35600 PUERTO DEL ROSARIO
(FUERTEVENTURA)
Teléfono: 928 530977 Fax: 928 531 801

PONTEVEDRA (VIGO)

C/ Simón Bolívar, 3 Bajo
36003 PONTEVEDRA
Teléfono: 986 857 060 Fax: 986 861 696

C/ Alférez Barreiro, 22
36300 BAIONA
Teléfono: 986 355 715 Fax: 986 356 205

Plaza de San Benito, 9
36780 GUARDA (A)
Teléfono: 986 610 050 Fax: 986 614 452

Paseo do Pexegueiro, 2
36800 REDONDELA
Teléfono: 986 400 711 Fax: 986 400 900

C/ Ezequiel Massoni, 7
36900 MARÍN
Teléfono: 986 882 600 Fax: 986 883 313

Avda. de Montero Ríos, 18
36930 BUEU
Teléfono: 986 320 025 Fax: 986 323 010

Avda. de Galicia, 5 Bajo

36940 CANGAS
Teléfono: 986 300 300 Fax: 986 304 690

C/ Concepción Arenal, 29
36950 MOAÑA
Teléfono: 986 311 733 Fax: 986 313 211

C/ Rafael Picó, 2
36970 PORTONOVO (SANXENXO)
Teléfono: 986 721 009 Fax: 986 690 710

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Avda. de los Indianos, 14
38700 SANTA CRUZ DE LA PALMA (La Palma)
Teléfono: 922 417 402 Fax: 922 417 401

Avda. Fred Olsen, s/n
38800 SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA
Teléfono: 922 871 452 Fax: 922 141 018

C/ La Estrella esquina c/ la Orchilla, s/n
38917 EL PINAR -PUERTO DE LA RESTINGA
(El Hierro)
Teléfono: 922 278 930 Fax: 922 278 945

CANTABRIA

C/ Padre Antonio, 2
39540 SAN VICENTE DE LA BARQUERA
Teléfono: 942 710 226 Fax: 942 715 106

C/ Ardigales, 10
39700 CASTRO-URDIALES
Teléfono: 942 863 424 Fax: 942 872 396

C/ Méndez Núñez, 1
39740 SANTOÑA
Teléfono: 942 660 650 Fax: 942 628 549

C/ Espíritu Santo, 16
39770 LAREDO
Teléfono: 942 604 211 Fax: 942 603 371

TARRAGONA

C/ Arenal, 1 - 1º

43540 SANT CARLES DE LA RÁPITA
Teléfono: 977 740 362 Fax: 977 742 653

Plaça d'Aragó, 6
43850 CAMBRILS
Teléfono: 977 360 355 Fax: 977 365 204

Avda. Batlle Josep Pijuán, 6 - 2º
43860 AMETLLA DE MAR (L)
Teléfono: 977 456 175 Fax: 977 457 096

VALENCIA

Pl. del Mediterráneo, 2
46730 GRAO DE GANDÍA (GANDIA)
Teléfono: 962 841 618 Fax: 962 840 676

Avinguda del Port, 9 A
46400 CULLERA
Teléfono: 961 723 607 Fax: 961 725 087

BIZKAIA
C/ Eliz Atea, 14, bajo
48280 LEKEITIO
Teléfono: 946 841 956 Fax: 946 243 639

C/ Nardiz Tar Benanzio, 7
48370 BERMEO
Teléfono: 946 882 908 Fax: 946 885 525

C/ Ibai-Ondo, 6
48700 ONDÁRROA
Teléfono: 946 831 650 Fax: 946 833 492

Avda. Cristóbal Murrieta, 17-19
48980 SANTURTZI
Teléfono: 944 833 709 Fax: 944 610 121

VILAGARCÍA DE AROUSA

Avda. da Ponte, 99
36626 A ILLA DE AROUSA (PONTEVEDRA)
Teléfono: 986 551 306 Fax: 986 527 551

Avda. do Galicia, 12
36630 CAMBADOS (PONTEVEDRA)





Teléfono: 986 542 241 Fax: 986 524 849

Monte da Vila, 13

36980 GROVE (O) (PONTEVEDRA)

Teléfono: 986 733 356 Fax: 986 732 100

C/ Rosalía de Castro, 11

15920 RIANXO (A CORUÑA)

Teléfono: 981 860 587 Fax: 981 860 520

Avda. Compostela, 58

15930 BOIRO (A CORUÑA)

Teléfono: 981 845 201 Fax: 981 846 457

C/ Castela, 25 - 1º

15940 A POBRA DO CARAMIÑAL (A CORUÑA)

Teléfono: 981 831122 Fax: 981 832 601

Praza Dos Mariñeiros, 8

15960 RIBEIRA (A CORUÑA)

Teléfono: 981 870 540 Fax: 981 870 066

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS DE LOS CENTROS ASISTENCIALES DEL ISM EN EL EXTRANJERO

MAURITANIA

Dispensario Español del I.S.M.

B.P. 155 / Boulevard Median s/n,

esquina Rue de la Poste

NOUADHIBOU

(República Islámica de Mauritania)

MR (MAURITANIA)

Teléfono: 00 222 45745183

Email: c.ase_ndb@yahoo.es

NAMIBIA

Casa del Marino

P.O. Box2936/ WALVIS BAY 9190 (NAMIBIA)

Teléfono: 00 264 64217300

Fax: 00 264 64204155

Email: casadelmarwbay@gmail.com

SENEGAL

Clínica Casahous

5, Rue de Thiong

2102 DAKAR (SENEGAL)

Teléfono: 00 221 338897200

E mail: casahous@arc.sn

SEYCHELLES

Centro Asistencial del I.S.M.

P.O. Box: 14

ILLE DU PORT

MAHE-VICTORIA- New Port SE (SEYCHELLES)

Teléfono: 00 248 2517386 / 00 248 2520186

Fax: 00 248 4225226

Email: ism@seychelles.net

DIRECCIONES PARA CONTACTAR CON LOS BUQUES ASISTENCIALES

ESPERANZA DEL MAR

DISTINTIVO: EBUQ

MMSI: 224731000

ZONAS GMDS: A1-A2-A3-A4

LLAMADA SELECTIVA DIGITAL (DSC)

FRECUENCIAS VHF, MF/HF DE GMDS RADIO-
TELEX NBDP N° 08731 LLAMADA SELECTIVA
DSC 2177/VHF 16

INMARSAT TLX, EGC

STD-C (581) 4 224 731 20

RADIOTELEFONÍA

FRECUENCIAS DE LLAMADAS ENTRE BU-
QUES: 2272 KHZ. 6224 KHZ.

MF 2182, VHF CH. 16

FRECUENCIAS DEL SERVICIO MÓVIL
MARÍTIMO



INMARSAT VOZ

FBB1 00 870 773 130 011

FBB2 00 870 773 130 012

INMARSAT FAX

FBB Er 00 870 783 130004

TELÉFONOS VSAT

CISCO N°1 00 34 928 919 702

CISCO N°2 00 34 928 919 703

JUAN DE LA COSA

Distintivo: ECJE

MMSI: 224612000

Zonas GMDS: A1-A2-A3-A4

Llamada selectiva digital (DSC)

Frecuencias VHF, MF/HF de GMDS Radiotelex
NBDP n° G8612

INMARSAT TLX, EGC

INMARSAT C: (581) 4 224 612 2G INMARSAT C:
(581) 4 224 612 TC

RADIOTELEFONÍA

Frecuencias de llamadas entre buques: 6224
Khz.

Frecuencias Espaderos: 12.356 Khz.

MF 2182, VHF ch. 16

INMARSAT VOZ

VSAT1 00 34 942 759 401

VSAT2 00 34 942 759 402

FBB1 00 870 773 130 013

FBB2 00 870 773 130 014

INMARSAT FAX

FBB1 00 870 783 130 006

FBB2 00 870 783 130 007

En caso de avería los números de FAX citados
pueden ser sustituidos por:

Mini-M, 1 00 870 764 618163

Mini-M, 2 00 870 764 618 159

Los sistemas de comunicaciones expuestos son
considerados principales, con atención perma-
nente en la mar. Otras alternativas (TMA, fre-
cuencias de trabajo del servicio móvil marítimo,
fax, datos alta velocidad, videoconferencia, etc.)
en caso necesario, serán facilitados al usuario
que lo solicite.

CENTRO RADIO MÉDICO

Radiotelefonía:

Onda corta a través de Pozuelo del Rey.

Onda media a través de costeras nacionales.

Conexión directa:

Teléfono: 0034 91 310 34 75

Fax: 0034 91 308 33 02

ASISTENCIA TELEMÉDICA

Las demandas de asistencia médica (consul-
tas radio-médicas o telefónicas vía Inmarsat)
se gestionan desde cualquiera de los medios
disponibles en la consola de comunicaciones.
El médico de guardia atiende la consulta di-
rectamente desde el despacho médico donde
dispone de comunicaciones específicas (tele-
medicina con hospitales de referencia, banco
de datos del Servicio de Sanidad Marítima, etc.)
para apoyar su diagnóstico y recomendaciones.

PRESENTACIÓN DE ESCRITOS Y SOLICITUDES, PERSONALMENTE O POR CORREO

- En el registro general, sito en la calle Génova,
24, de Madrid. C.P. 28004.
- En cualesquiera de los registros existentes en
las direcciones provinciales y locales que el
ISM tiene en toda la costa.



DIRECCIÓN DE INTERNET

Tanto a efectos de consultas -buzón específico del Instituto-, como de información general y para gestionar ciertos trámites, se encuentran disponibles:

- La web de la Seguridad Social: <http://www.seg-social.es>
- La sede electrónica de la Seguridad Social: <https://sede.seg-social.gob.es>

IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Dirección del ISM será la Unidad responsable de esta Carta y velará por el cumplimiento de los compromisos establecidos en la misma e impulsará las oportunas acciones de mejora.

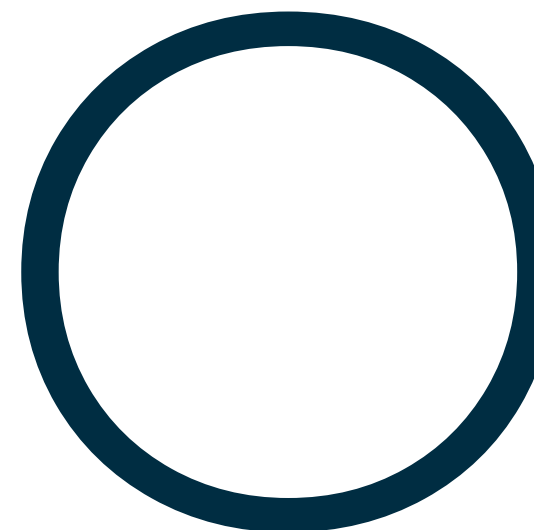
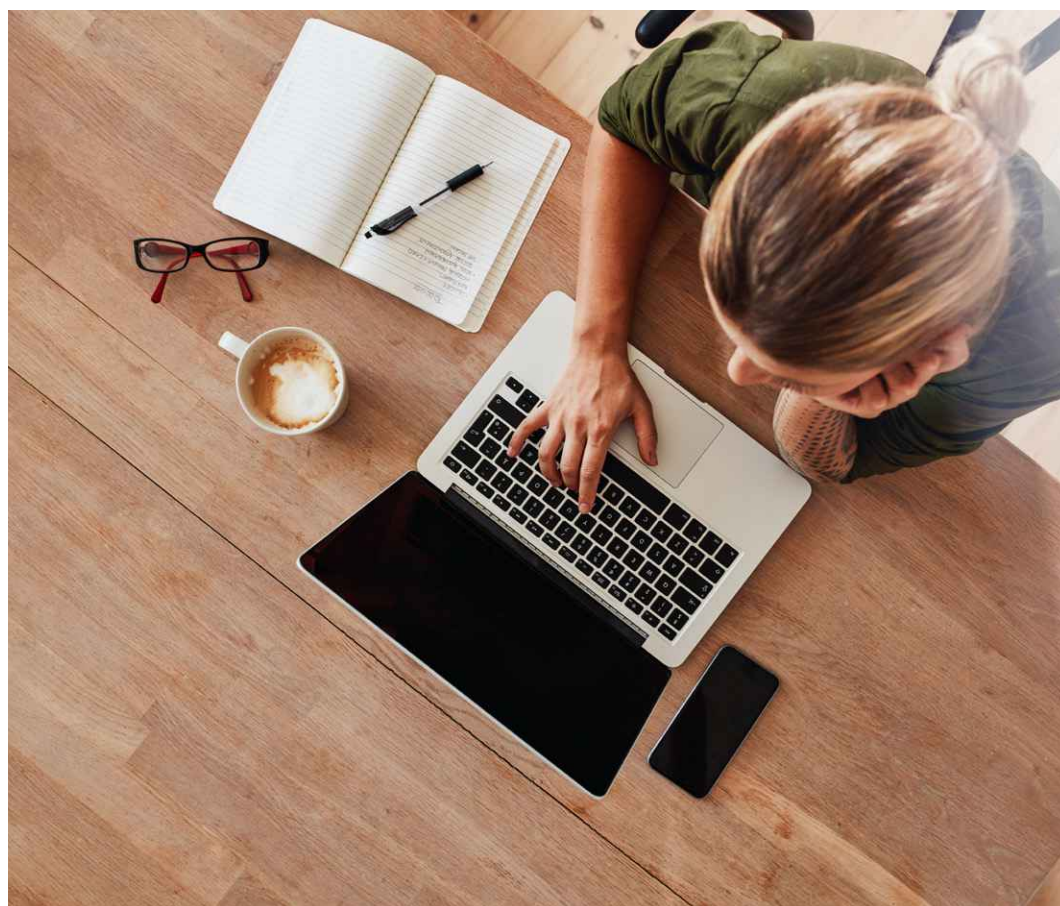
Su dirección postal es:

Calle Génova, 24.

28004 - Madrid.

Su teléfono y su fax son:

917 006 600 y 917 006 557, respectivamente.



TROS DATOS DE INTERÉS

Carta de Servicios 2021/2023

MEDIOS MATERIALES

La instalación tipo del ISM es la Casa del Mar, con independencia de que ya se han efectuado las transferencias de funciones y servicios en materia de asistencia sanitaria y/o servicios sociales que presta el Instituto, a la mayor parte de las comunidades autónomas.

La Casa del Mar se considera como complejo arquitectónico independiente en el que, según el ámbito geográfico donde se ubica, se ofrecen al colectivo los servicios que comprende la acción protectora de la Seguridad Social de los trabajadores del mar. La Casa del Mar cuenta con servicios administrativos y, generalmente, también con servicios sanitarios, formativos y sociales. Entre ellos destacamos:

CENTROS DE ASISTENCIA SANITARIA, en aquellas zonas donde la competencia no ha sido todavía asumida: Comunidad Autónoma de Madrid y ciudades autónomas de Ceuta y Melilla (el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria -INGESA- en estas ciudades, mediante encomienda de gestión).

CENTROS DE SANIDAD MARÍTIMA, en los que se realizan actividades de medicina

preventiva tales como reconocimientos médicos de embarque marítimo, revisión y control de los medios sanitarios a bordo, educación e información sanitaria de los trabajadores. Se encuentran ubicados en todas las direcciones provinciales del ISM y en algunas de las locales. En total son 44 centros.

Para llevar a cabo las actividades asistenciales que le son propias, el ISM cuenta, además de con los buques asistenciales Esperanza del Mar y Juan de la Cosa, y de los centros asistenciales en el extranjero ya mencionados, con:

- El Centro Radio-Médico.
- El banco de datos sanitario.
- La formación sanitaria.

CENTROS DE ACCIÓN FORMATIVA

La formación que imparte el ISM está cofinanciada por el FSE, a través del programa operativo "Empleo, Formación y Educación" (POEFE) que pretende alcanzar los objetivos de la ESTRATEGIA EUROPA 2020 apoyando el empleo, la productividad y la cohesión social en Europa.

Con ello el ISM persigue lograr para las personas que componen el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar y para los



demandantes de una ocupación del sector marítimo pesquero su formación profesional marítima y sanitaria y su promoción profesional.

El ISM realiza la formación en las direcciones provinciales y cuenta, por otra parte, con los siguientes Centros Nacionales de Formación:

CENTRO NACIONAL DE FORMACIÓN DE BAMIO

O Salgueiral., nº 43

36618 BAMIO (PONTEVEDRA)

Teléfono: 986 56 66 40 Fax: 986 50 61 11

bamio.cfm.ism@seg-social.es

CENTRO NACIONAL DE FORMACIÓN DE ISLA CRISTINA

Residencia: C/ Islamar, s/n.

21410 ISLA CRISTINA (HUELVA).

Teléfono: 959 344540 Fax: 959 344 546

Centro Formación:

Avda. Federico Silva Muñoz, s/n.

21410 ISLA CRISTINA (HUELVA)

Teléfono: 959 344533 Fax: 959 344263

islacristina.cfm.ism@seg-social.es

Instituto de Formación Profesional

Marítimo-Pesquera del ISM en LAS PALMAS

C/ León y Castillo, 322 35007

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS PALMAS)

Teléfono: 928 494645 Fax: 928 269541]

OFICINAS DE EMPLEO¹

La red de oficinas de empleo tiene como misión la gestión del empleo y el desempleo de los trabajadores incluidos en el REM, para lo cual están dotadas de los mismos medios informáticos que el Servicio Público de Empleo Estatal

(SEPE), abarcando las áreas de prestaciones por desempleo, así como las acciones en las áreas de empleo y de contratos.

HOSPEDERÍAS

La red de hospederías, en cumplimiento Convenio nº 163 de la OIT, presta alojamiento a los marineros en tránsito. Las hospederías actualmente gestionadas por el ISM están ubicadas en Ceuta y Melilla y en el centro asistencial de Walvis Bay (Namibia).

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Información telefónica:

En todas las direcciones, provinciales y locales, así como en los servicios centrales del Instituto, se atenderá telefónicamente en horario de 9 a 14 horas, de lunes a viernes (excepto festivos).

Información presencial:

El horario de atención al público en todas las oficinas del Instituto Social de la Marina será de 9 a 14 horas los días hábiles, y de lunes a viernes. Los empleados que atiendan al público estarán debidamente identificados.

Información telemática:

En Internet los ciudadanos disponen de amplia información sobre las actividades y servicios del Organismo. A través de su oficina virtual pueden realizar determinadas consultas y gestiones, facilitándose, por medio del buzón de consultas, respuestas con carácter meramente informativo y sin efecto vinculante alguno. Este servicio estará operativo las 24 horas del día, todos los días del año.



INSTITUTO SOCIAL
DE LA MARINA

¹ Salvo en las direcciones provinciales correspondientes a Comunidades Autónomas a las que se hayan transferido las competencias en materia de empleo.



INSTITUTO SOCIAL
DE LA MARINA